

Conseil général de l'Environnement et du Développement durable

AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Communiqué de presse

Le 17 avril 2020

Une année en 2019 en amélioration, mais sans retrouver les niveaux de ponctualité d'avant 2016.

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a rendu public son traditionnel rapport annuel sur la qualité de service 2019.

Alors que l'AQST avait qualifié d'année noire l'année 2018, *a contrario*, 2019 constitue une année moins mauvaise, tant dans le secteur aérien que ferroviaire, même si les niveaux antérieurs à 2016 n'ont pas été retrouvés sauf exceptions (avions long-courrier, TER et RER et Transilien en Ile-de-France).

L'AQST suit plus particulièrement la régularité (ou annulation) et la ponctualité des transports.

Ainsi, de manière générale, l'AQST note une baisse des taux d'annulation dans le secteur aérien pour l'ensemble des catégories des vols et une baisse des taux d'annulation dans le secteur ferroviaire pour les liaisons TGV et les liaisons internationales. Dans ce secteur, en revanche, les taux d'annulation augmentent pour les services Intercités et les TER.

L'AQST souligne également une baisse des taux de retard dans le secteur aérien pour l'ensemble des catégories des vols et une baisse des taux de retard à la fois pour les liaisons TGV, les liaisons internationales et pour les TER.

Les chiffres dans le secteur aérien :

Dans le détail des statistiques, pour :

- les vols intérieurs : le taux d'annulation passent de 1,4 % en 2018 à 1,2 % en 2019 et le taux de retard de 18,2 % en 2018 à 15,6 % en 2019.

Le retard moyen passe de 46 minutes à 44 minutes.

- les vols moyen-courrier : le taux d'annulation passent de 1,1 % en 2018 à 0,9 % en 2019 et le taux de retard de 24,1 % en 2018 à 22,6 % en 2019.

Le retard moyen passe de 45 minutes à 44 minutes.

Dans ce domaine, ce sont les liaisons avec les pays d'Afrique du Nord (notamment avec la Tunisie et avec l'Algérie) qui atteignent en général les niveaux de retard les plus préoccupants.

- les vols long courrier : le taux d'annulation passent de 0,7 % en 2018 à 0,4 % en 2019, égalant ainsi son meilleur niveau depuis 2012, et le taux de retard de 24 % en 2018 à 23,6 % en 2019, établissant ainsi son meilleur résultat depuis 2012.

Le retard moyen passe de 56 minutes à 52 minutes.

Dans ce domaine, ce sont les liaisons avec l'Outre-mer (Fort-de-France, Saint-Denis de la Réunion, Pointe-à-Pitre) qui atteignent en général les niveaux de retard les plus préoccupants.

Les chiffres dans le secteur ferroviaire :

La grève nationale contre la réforme des retraites en décembre 2019 a fortement impacté les déprogrammations et les annulations selon les activités.

Dans le détail des statistiques, pour :

- Les liaisons TGV : Le taux d'annulation enregistre une forte baisse de 7,8 % en 2018 à 2,7 % en 2019. Le taux de retard connaît une baisse marquée de 17,8 % en 2018 à 13,8 % en 2019.
- Les liaisons internationales : Le taux d'annulation connaît une baisse de 5,4 % à 2,1 % ainsi que le taux de retard de 18,8 % à 14,6 %.
- Les Intercités : Sont les seuls services ferroviaires longue distance à souffrir une hausse du taux d'annulation de 1,8 % en 2018 à 2,0 % en 2019. Les Intercités ont en effet connu un pic d'annulation en octobre 2018, notamment à cause des inondations en Occitanie. En revanche, le taux de retard connaît une baisse sensible de 17,2 % en 2018 à 13,2 % en 2019.
- Les Transports express régionaux (TER) : Le taux d'annulation enregistre une légère hausse de 2,1 % à 2,3 % proche de son pire niveau constaté en 2013 alors que le taux de retard baisse de 9,6 % à 7,8 %, atteignant ainsi son meilleur niveau depuis 2013.

Le suivi réalisé par l'AQST met en avant de fortes disparités géographiques entre la Région Bourgogne-Franche-Comté qui connaît 1,4 % d'annulation (le meilleur taux) contre 3,7 % en Région Sud-PACA (le moins bon taux).

Dans les retards, la meilleure performance est atteinte par la Région Bretagne avec 4,2 % et la plus mauvaise performance par la Région Sud PACA avec 10,6 %.

- RER et Transilien :

L'AQST constate une amélioration de la « ponctualité voyageurs » suivie par Ile-de-France Mobilités qui passe de 10,9 % à 9,7 % entre 2018 et 2019, mais la comparaison est difficile car cette dernière année n'inclut pas le mois de décembre fortement impacté par un mouvement social national. La ponctualité s'améliore notamment pour les lignes A et D du RER et pour les lignes Transilien H, K, L, N, R et U.

A noter qu'en 2019, seules les lignes K et U du Transilien atteignent les objectifs de ponctualité fixés par Ile-de-France Mobilités dans le contrat qui lie l'autorité organisatrice aux opérateurs.

L'ensemble des résultats et des analyses est à retrouver dans le rapport détaillé de l'AQST sur le site : www.qualitetransports.gouv.fr

TABLEAU RECAPITULATIF

		% annulation								% retard								
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Aérien	Intérieur	1,1%	1,4%	3,0%	0,7%	1,6%	1,1%	1,4%	1,2%	13,1%	13,3%	13,1%	11,1%	17,1%	17,0%	18,2%	15,6%	
	Moyen-courrier	0,8%	1,4%	1,4%	0,7%	1,1%	0,8%	1,1%	0,9%	16,8%	17,6%	18,3%	19,4%	22,4%	22,4%	24,1%	22,6%	
	Long-courrier	0,8%	0,6%	1,6%	0,4%	0,5%	0,5%	0,7%	0,4%	33,5%	27,4%	25,6%	25,8%	27,4%	26,6%	24,0%	23,6%	
Ferroviaire	Longue distance	International	0,2%	3,0%	0,3%	N.R.	N.R.	1,2%	5,4%	2,1%	13,5%	12,6%	9,4%	11,1%	10,3%	15,3%	18,8%	14,6%
		TGV	0,1%	0,3%	1,1%	0,3%	0,3%	1,0%	7,8%	2,7%	10,6%	11,7%	9,6%	10,8%	11,5%	15,4%	17,8%	13,8%
		Intercités	0,6%	1,0%	1,0%	1,1%	1,1%	1,1%	1,8%	2,0%	11,5%	11,1%	12,3%	12,2%	14,6%	14,6%	17,2%	13,2%
	Régional	TER		2,3%	2,2%	1,9%	1,9%	1,9%	2,1%	2,3%		8,9%	8,5%	9,0%	9,8%	9,1%	9,6%	7,8%

* Mois de décembre 2019 non pris en compte à ce stade pour les RER et Transilien d'Ile-de-France

	% de voyageurs en retard à destination						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019*
RER et Transilien*	13.7%	12.0%	11.9%	12.3%	12.3%	10.9%	9.7%*

Pour information, les annulations des TER sont prises en compte quand elles sont annoncées après la veille à 16 heures et les annulations dans l'aérien et les TGV sont prises en compte quand elles sont annoncées avec un préavis de 3 jours au moins (J-3).

Pour mémoire, les indicateurs suivis s'établissent ainsi :

Aérien	Ferroviaire					TCU d'IdF
	Internationaux	TGV, Intercités			TER	
		Durée ≤ 1h30	1h30 < Durée ≤ 3h	Durée > 3h		
>15min	>15min	>5min	>10min	>15min	>5min	>5min

Rq : Les seuils sont stricts et relatifs aux minutes entières, arrondies par défaut (ie : « >15min » ⇔ « ≥16min »)

La typologie des causes retenue en ferroviaire (hors RER et Transilien) est la suivante :

« Gestion du trafic » : concerne la circulation sur les lignes ferroviaires et les interactions entre les réseaux.

« Gestions en gare et réutilisation de matériel » : concerne les questions de personnel de bord et la réaffectation de matériel.

« Matériel roulant » : concerne le matériel moteur et le matériel remorqué

« Prise en compte des voyageurs » : concerne la gestion des affluences, des personnes en situation de handicap, et des correspondances.

« Infrastructures ferroviaires » : concerne la maintenance et les travaux.

« Externes au transport » : concerne la météo, les obstacles sur la voie, les colis suspects, la malveillance, les mouvements sociaux, etc.

**

*

L'AQST a pour mission de promouvoir la qualité de service dans les transports publics réguliers de voyageurs. Elle anime un dialogue autour de la qualité de service dans les transports, lieu unique qui regroupe au niveau national les pouvoirs publics et autorités organisatrices, les opérateurs et les associations de voyageurs et de consommateurs.

L'ensemble des résultats et des analyses est à retrouver dans le rapport détaillé de l'AQST sur le site : www.qualitetransports.gouv.fr

Contact presse :

Maud de Crépy : 01 40 81 68 11 - maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr